



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده بهداشت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان

**بررسی زمان انتظار و رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده به پلی کلینیک
تخصصی بیمارستان امام حسین (ع) شهر زنجان در سال ۱۳۹۶**

استاد راهنما

آقای دکتر سعید آصف زاده

استاد مشاور

خانم دکتر جهان آرا ممی خانی

نگارش

مهناز محبی

زمستان ۱۳۹۶

چکیده

زمینه و هدف: زمان انتظار بیمار برای دریافت خدمات سرپایی، طول زمان ویزیت پزشک برای ارائه خدمات و میزان رضایت مندی بیماران سرپایی از خدمات ارائه شده از مهمترین شاخص های اثر بخشی خدمات بیمارستانی محسوب می شود. زمان انتظار سدی در برابر دسترسی بیمار به مراقبت و از عوامل مهم نارضایتی بیماران است. یکی از رویکردهای مدیریت زمان انتظار روش تحلیل مسیر بیماران در مراکز ارائه خدمت می باشد. هدف از این مطالعه تعیین زمان انتظار و رضایت مندی بیماران مراجعه کننده به پلی کلینیک تخصصی بیمارستان امام حسین (ع) شهر زنجان می باشد.

مواد و روش کار: پژوهش مورد نظر توصیفی تحلیلی بوده و با هدف تعیین متوسط زمان انتظار و رضایت مندی بیماران مراجعه کننده به پلی کلینیک تخصصی بیمارستان امام حسین (ع) شهر در خرداد ماه سال ۱۳۹۶ صورت گرفت. حجم نمونه ۳۹۲ نفر بود که از بین بیمارانی که جهت دریافت مشاوره تخصصی به پلی کلینیک مراجعه کرده بودند و با روش نمونه گیری آسان جمع آوری شد و اطلاعات با روش زمان سنجی، مشاهده و پرسشگری به دست آمد. در بخش تحلیل استنباطی از روش مدل معادلات ساختاری و آنالیز واریانس استفاده شد. در مراحل آماده سازی، پردازش و آزمون فرضیه ها از نرم افزار SPSS 24، MINITAB 17.2، LISREL 8.5 و STATISTICA 12 استفاده شد.

یافته ها: بر اساس اطلاعات بدست آمده میانگین زمان انتظار در واحد پذیرش ۱۶ دقیقه، آزمایشگاه ۱۴ دقیقه، رادیولوژی ۲۷ دقیقه، داروخانه ۵ دقیقه و میانگین زمان انتظار بعد از پذیرش تا شروع ویزیت ۱۲ دقیقه و میانگین طول زمان ویزیت ۹ دقیقه بود. واحد رادیولوژی با بالاترین زمان انتظار به عنوان گلوگاه تسهیلات ارائه خدمات در این کلینیک بود. میانگین رضایت مندی بیماران ۳/۳۸۴ از ۵ امتیاز بود. زمان انتظار بیماران در واحد های مختلف و طول زمان ویزیت پزشک در محدوده استاندارد بود. آزمون فرضیه ها در خصوص تاثیر زمان انتظار بر رضایت مندی بیماران نشان داد که مدت زمان انتظار در واحدهای پذیرش، اتاق پزشک، داروخانه، رادیولوژی و آزمایشگاه بر کاهش رضایت مندی بیماران تاثیر دارد.

بحث و نتیجه گیری: تحلیل نتایج نشان داد که مدت زمان انتظار در واحد های آزمایشگاه و پذیرش بیشترین تاثیر را بر کاهش رضایت مندی بیماران داشته است، و سیستم پذیرش حضوری، عدم استفاده بهینه از زمان انتظار بیماران و ارتباط ضعیف کارکنان پلی کلینیک با بیماران از سایر علل کاهش رضایت مندی بیماران شناخته شد. همچنین بررسی ها نشان داد که نوع سیستم پذیرش، نوع تخصص درمانگاه، میزان تحصیلات مراجعه کنندگان و تعداد دفعات مراجعه بر رضایت مندی بیماران تاثیر دارد.

کلید واژه ها: زمان انتظار، تحلیل مسیر، بیمار، رضایت مندی، کلینیک تخصصی، اثربخشی.